

行政視察報告書

委員会名	総務委員会
派遣委員	委員長 伊藤 淳 副委員長 大塚 州章 委員 戸匹 映二 委員 匹田 郁 委員 梅田 徳男
日 程	令和5年10月11日(水)
視 察 先	千葉県市川市
調査項目	組織の内外で共通認識を得るためのDX憲章の策定について

1. 調査目的

現在、全国の自治体は、スマートフォンの普及やAI技術などの進展、少子高齢化、SDGsの世界的な潮流など、社会環境が急速に変化する中、社会全体のデジタル化などの新しい生活様式に対応できる持続可能な社会の実現が求められており、同様に、本市においても白杵市DX(デジタルトランスフォーメーション)推進計画を策定するなどして、取り組んでいるところです。

視察先の千葉県市川市では、市がDXを推進するにあたり、その目的、基本方針等をDX憲章として明文化しています。DX憲章では、市におけるDXを、単にデジタル化を進めるだけの取り組みではなく「業務の無駄を削って価値創造にシフトする改革」と定義づけており、このDX憲章のもと、自治体としてDXに積極的に取り組むことにより、経営資源を無駄なく効率よく使い、その資源を有効活用してサービスを飛躍的に高めるなど、顧客目線で新たな価値を創造しています。

今後、白杵市の課題である、いかに行政サービスを維持向上し、市民生活の質を高めていくかについて、DX憲章の取組を白杵市政に反映できるよう調査・研究を行いました。

2. 調査内容

(1) 視察先の概要

市川市は、東京都に隣接する千葉県の北西部に位置し、東京都心から約20km圏内にほぼ市全域が含まれており、南は東京湾に面しています。面積は56.39平方キロメートル、地形はおおむね平坦で、北部一帯は標高20m前後の台地となっています。人口は約48万人。人口の約3割が東京都など市外への通勤・通学者で、第3次産業就業比率は76%。財政面では、交付税不交付団体であるとのこと。人口・世帯数はともに増加傾向にありますが、1世帯当たり人口は減少しており、核家族・シングル化の傾向が顕著となっているとのことでした。

(2) 調査結果

市川市において、デジタルトランスフォーメーションとは、単にデジタル化を進めるだけの取り組みではなく、「業務の無駄を削り、与えられた経営資源を無駄なく効率よく使い、市民などから求められているサービスを提供し、課題解決や市民目線での新しい価値の創造に積

極的に取り組むこと」であるとの考えを、市の内部だけでなく市民や民間の関係者と必要な指針や判断基準を共有するため、令和2年4月に「市川市DX憲章」を策定し、各施策の推進に取り組まれていました。

DX推進にあたっては、前市長の「変革していくんだ」という強い意志とリーダーシップのもと、全庁あげて改革が進められてきたとのことでした。中でも「市民などの顧客ファースト」、「現場主義」、「失敗を糧とする風土」、「全職員が主体的に行動する組織」との注力すべき基本方針に基づき、「市民向け」、「民間向け」、「インフラ管理」、「ガバナンス」、「人事」、「情報システム」、「DX推進」の部門別にあるべき姿および施策が示され、デジタルを活用した業務改革、業務のペーパーレス化、部門を超えて協調する組織づくり、顧客ファーストのための研修など改革のための施策が行われていました。

また、これからのDX推進と将来の職員が仕事を行う姿として、デジタル化による職員の事務負担軽減により、相談支援など市民と向き合う仕事や、企画立案等のアイデアや実行力が求められる仕事へ行政業務の重点はシフトしていくとのことでした。

3. 委員会の所感

白杵市においても、「市民などの顧客ファースト」、「現場主義」、「失敗を糧とする風土」、「全職員が主体的に行動する組織」など、DXを推進する上での基本的な姿勢や考え方は、共有できるものではないかと考えました。

4. 視察状況

